

(19) JAPANESE PATENT OFFICE

(11) Publication number (Patent number): 11098253

(21) Application number: 09256308

(22) Date of filing: 19970922

H04M 3/42

G06F 17/60

H04M 11/00

TELEPHONE ORDER ACCEPTING SYSTEM AND
ACCEPTING METHOD THEREFOR

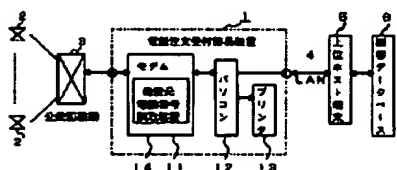
(57) Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To simplify a customer operation when a telephone order is accepted, and to improve use ability.

SOLUTION: When a customer performs access from a subscriber terminal 2 through a public line network 3 to a telephone order acceptance simplifying device 1 and inputs order information such as a merchandise code, number, and delivery date in accordance with voice guide from a telephone order acceptance simplifying device 1, a personal computer 12 accepts this through a modem 11, receives an original of transmission telephone number from the public line network 3 read by an origin of transmission telephone number reading device 14, connects this with the order information, and transmits it to a host terminal 5. The host terminal 5 extracts the name and address or the like of the customer from the origin of transmission telephone number by referring to a customer data base 6 for storing the telephone number, name, and address or the like of the customer which correspond to each other, and operates a transmission processing from this and the order information.

COPYRIGHT: (C)1999, JPO

図面



Best Available Copy

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平11-98253

(43) 公開日 平成11年(1999) 4月9日

(51) Int.Cl.⁶
H 0 4 M 3/42
G 0 6 F 17/60
H 0 4 M 11/00

識別記号
3 0 2

F I
H 0 4 M 3/42 Z
11/00 3 0 2
G 0 6 F 15/21 Z
3 3 0

審査請求 未請求 請求項の数 2 O L (全 4 頁)

(21) 出願番号 特願平9-256308

(22) 出願日 平成9年(1997) 9月22日

(71) 出願人 000001122

国際電気株式会社

東京都中野区東中野三丁目14番20号

(72) 発明者 渡辺 功

東京都中野区東中野三丁目14番20号 国際
電気株式会社内

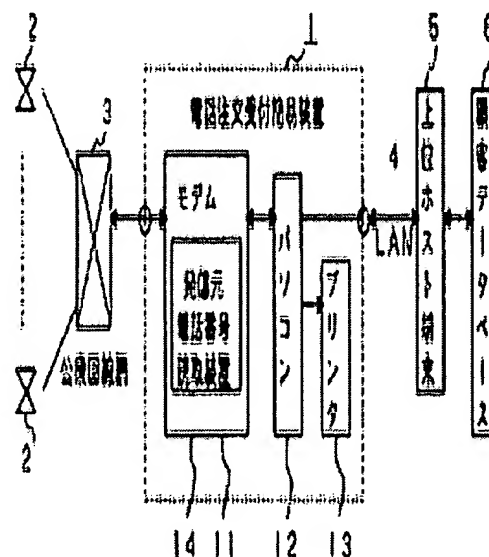
(74) 代理人 弁理士 高崎 芳敏

(54) 【発明の名称】 電話注文受付システムと受付方法

(57) 【要約】

【課題】 電話注文受付時の顧客操作を簡便化し、使い易くする。

【解決手段】 顧客が加入端末2から公衆回線網3経由で電話注文受付簡易装置1へアクセスし、電話注文受付簡易装置1からの音声ガイドに従って商品コード、個数、配達日等の注文情報を入力すると、パソコン12はモデム11経由でこれを受け取り、さらに発信元電話番号読み取り装置14により読み取られた公衆回線網3からの発信元電話番号を受け取ってこれと注文情報とを合わせて上位ホスト端末5へ送信する。上位ホスト端末5では、顧客の電話番号と氏名、住所等を対応づけて格納した顧客データベース6を参照して発信元電話番号から顧客の氏名、住所等を取り出し、これと注文情報とから発送処理を行う。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 公衆回線網に接続され、音声ガイドの送信と、そのガイドにしたがって顧客が希望する商品の商品コード及び個数を含む注文情報を当該顧客の端末から入力したときにこれを受信し、さらに該受信した情報をLANを介して送出するための電話注文受付簡易装置と、該電話注文受付簡易装置が送出した注文情報をLANを介して受信し、その受信した注文情報に基づいて発送処理を行うための上位ホスト端末とを備えた電話注文受付システムにおいて、

発信元電話番号通知機能により公衆回線網から送信されてきた顧客の発信元電話番号を取り出してこれを前記顧客が入力した注文情報とともに前記LANを介して送出するための発信元電話番号読取・送出手段を前記電話注文受付簡易装置に設けるとともに、顧客毎にその電話番号と氏名、住所を含む顧客データとが対応づけて格納された顧客データベースと、前記LANを介して送信されてきた発信元電話番号をキーとして対応する顧客データを前記顧客データベースから取り出し、該取り出した顧客データと前記送信されてきた注文情報とに基づいて発送処理を行う発送処理手段とを前記上位ホスト端末に設けたことを特徴とする電話注文受付システム。

【請求項 2】 公衆回線網を介して電話による注文を受け付けるために電話注文受付方法において、顧客毎に電話番号と住所・氏名を含む顧客データとを対応づけて格納した顧客データベースを用意しておき、電話注文の受付時には公衆回線網から送信されてくる発信元電話番号を取り込んでその発信元電話番号をキーとして上記顧客データベースを検索し、顧客の氏名、住所を含む情報を得るようにしたことを特徴とする電話注文受付方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、電話により商品の受付を行うための電話注文受付システムとその受付方法に関するものである。

【0002】

【従来の技術】顧客が配布されたカタログ・新聞・雑誌の広告、あるいはテレビの案内等をみて希望する商品を電話で申し込む通信販売が広く行われているが、この申し込みを受け付ける最も簡単なシステムは人手によるものである。即ち受け付け担当者が電話を受け、商品、個数、発送先住所氏名等を聞き取り、それに基づいて商品センターへの発注処理を手作業で行う。

【0003】また、予め登録された会員に対してサービスを行う会員制の通信販売システムの場合には、配布されたカタログには商品ごとに商品コードが付されている。そして会員にも会員コードが付されていて、注文時には商品コードと個数、会員コード、配達日等を、音声

ガイドに従いプッシュホンのボタンを押して入力するようにしたシステムがある。この場合には、電話注文受付簡易装置はパソコン等で構成され、受け付けた注文をまとめて商品センターへ送信する。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】人手によって受付を行うシステムの場合には、送り先住所、氏名や電話番号、商品名、個数、配達日時の聞き間違い、あるいは聞き取った内容の端末装置等への入力ミス等が避けられない。また、受け付け用の電話1台ごとに1人の担当者を配置する必要があり、人件費が多くなってしまう。一方、プッシュホンへの入力を自動受付するシステムの場合には、パソコン等の簡易な装置で複数の申し込み用回線の受付処理が可能で、聞き間違い等のミスがなく、人件費も節約できる。しかし、顧客にとっては、商品コードや配達日等の入力の他に、自分の会員コードを入力する必要があり、発注時の操作が複雑になるという問題があった。

【0005】本発明の目的は、顧客が発注時に行う操作をより効率化し使い易くした電話注文受付システムとその受付方法を提供するにある。

【0006】

【課題を解決するための手段】上記の目的を達成するために、本発明は、公衆回線網に接続され、音声ガイドの送信と、そのガイドにしたがって顧客が希望する商品の商品コード及び個数を含む注文情報を当該顧客の端末から入力したときにこれを受信し、さらに該受信した情報をLANを介して送出するための電話注文受付簡易装置と、該電話注文受付簡易装置が送出した注文情報をLANを介して受信し、その受信した注文情報に基づいて発送処理を行うための上位ホスト端末とを備えた電話注文受付システムにおいて、発信元電話番号通知機能により公衆回線網から送信されてきた顧客の発信元電話番号を取り出してこれを前記顧客が入力した注文情報とともに前記LANを介して送出するための発信元電話番号読取・送出手段を前記電話注文受付簡易装置に設けるとともに、顧客毎にその電話番号と氏名、住所を含む顧客データとが対応づけて格納された顧客データベースと、前記LANを介して送信されてきた発信元電話番号をキーとして対応する顧客データを前記顧客データベースから取り出し、該取り出した顧客データと前記送信されてきた注文情報とに基づいて発送処理を行う発送処理手段とを前記上位ホスト端末に設けたことを特徴とする電話注文受付システムを開示する。

【0007】また、本発明は、公衆回線網を介して電話による注文を受け付けるために電話注文受付方法において、顧客毎に電話番号と住所・氏名を含む顧客データとを対応づけて格納した顧客データベースを用意しておき、電話注文の受付時には公衆回線網から送信されてくる発信元電話番号を取り込んでその発信元電話番号をキ

ーとして上記顧客データベースを検索し、顧客の氏名、住所を含む情報を得るようにしたことを特徴とする電話注文受付方法を開示する。

【0008】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を説明する。図1は、本発明になる電話注文受付システムの構成例を示すブロック図で、電話注文受付簡易装置1は、加入電話端末2、2・・・を収容した公衆回線網3と接続され、また、LAN4を介して商品センター等に設置された上位ホスト端末5と接続されている。電話注文受付簡易装置1は加入電話として公衆回線網3と接続されているものとしており、これに伴って電話注文受付簡易装置1にはモデム11と受付処理用のパソコン12、及びプリンタ13が設けられている。また上位ホスト端末5には、顧客データベース6が接続されている。図1のシステムでは、顧客は予め会員として登録しておく。この登録に基づいて顧客データベース6に各顧客の電話番号と、氏名、住所、郵便番号等が記録される。

【0009】さて、NTTの公衆回線網では、発信元電話番号が通話先の端末へ送信され表示されるサービスが開始された。この機能は、発信者が自分の電話番号通知を拒否する操作をした場合には停止されるが、通常は機能している。本発明はこの機能を利用するもので、このためにモデム11には、公衆回線網3から発信元電話番号を示す信号が送られてきたとき、この信号を取り出してパソコン12へ送り出すための発信元電話番号読み取り装置14を設けておく。即ち、通常の電話端末では発信元電話番号を示す信号を分離して表示部へ送っているが、この信号分離機能と同様の機能をもつ回路を発信元電話番号読み取り装置14としてモデム11内に設ければよい。

【0010】上記のような構成のシステムの動作を図2のフローを用いて説明する。まず、顧客が商品を発注するときは、まず、電話注文受付簡易装置1の番号をダイヤルして電話注文受付簡易装置1と接続する（ステップ201）。これによりパソコン12と加入電話端末2との間の回線が形成され、パソコン12からの音声ガイドに従って、顧客は商品コード、個数、配達日等をプッシュボタンで入力していく（ステップ202）。ここまでは従来のシステムと同様である。但し顧客の会員コードや住所、氏名、電話番号等の入力は求められない。そして求められたデータの入力が一通り終わると、パソコン12は続いて発信元電話番号読み取り装置14により読み取られた発信元電話番号を取り出し（ステップ203）、これと上記入力されたデータとを一まとめにし

て上位ホスト端末5へ送信する（ステップ204）。これを受けた上位ホスト端末5では、送信されてきた発信元電話番号の信号をキーとして顧客データベース6を検索し、対応する顧客の氏名、住所、郵便番号等を取り出す（ステップ205）。そして顧客の氏名等と送信されてきた商品コード等を用いて発送処理を行う（ステップ206）。この発送処理は、発送伝票の印刷、作業への表示・指示、あるいは自動倉庫と連動しているときはその倉庫へのアクセス等を行うものである。また、この発送処理のデータは、図示していないが、売上管理や在庫管理等に利用される。図1の電話注文受付システムによれば、発注時に顧客に要求される操作の内、自分のコードまたはそれに変わるデータ入力が不要となるので、発注操作は簡単になって使い勝手が向上するとともに、入力ミスも軽減できる効果がある。

【0011】なお、以上の説明では、電話注文受付簡易装置1と公衆回線網3との接続は通常の電話回線としたが、ISDN回線の場合はモデム11に代わってDSUを内蔵したターミナルアダプタを用い、これに発信元電話番号読み取り機能を付加しておけばよい。また、図2のフローでは、注文内容の確認は行っていないが、パソコン12は音声ガイド機能を有しているとしているので、これを利用して顧客に対し商品、個数、氏名、配達日等の確認を行ってのちに発送処理を行うようにするのも容易で、そのことにより信頼性をより向上させることができる。

【0012】

【発明の効果】本発明によれば、顧客による操作を容易にすることで、入力ミスの少ない、使い勝手のよい通信販売システムを実現できる。

【図面の簡単な説明】

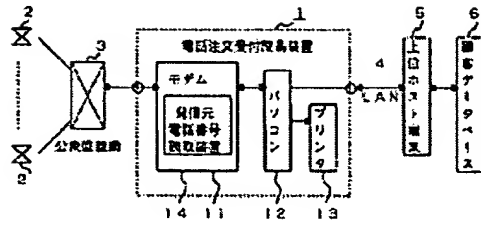
【図1】本発明になる電話注文受付システムの構成例を示すブロック図である。

【図2】図1のシステムの動作を示すフローである。

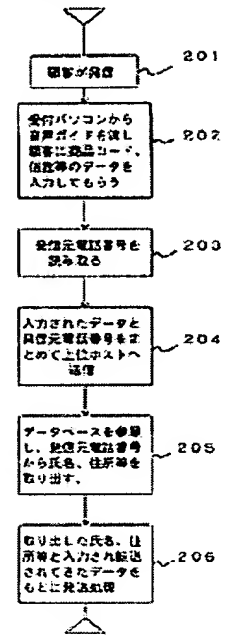
【符号の説明】

- 1 電話注文受付簡易装置
- 2 加入電話端末
- 3 公衆回線網
- 4 LAN
- 5 上位ホスト端末
- 6 顧客データベース
- 11 モデム
- 12 パソコン
- 14 発信元電話番号読み取り装置

【図1】



【図2】



**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

☐ BLACK BORDERS

☐ IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES

☒ FADED TEXT OR DRAWING

☐ BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING

☐ SKEWED/SLANTED IMAGES

☐ COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS

☒ GRAY SCALE DOCUMENTS

☐ LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT

☐ REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY

☐ OTHER: _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.